

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการ
และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1
(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

นายไชย์พิชิต โปะประนอม

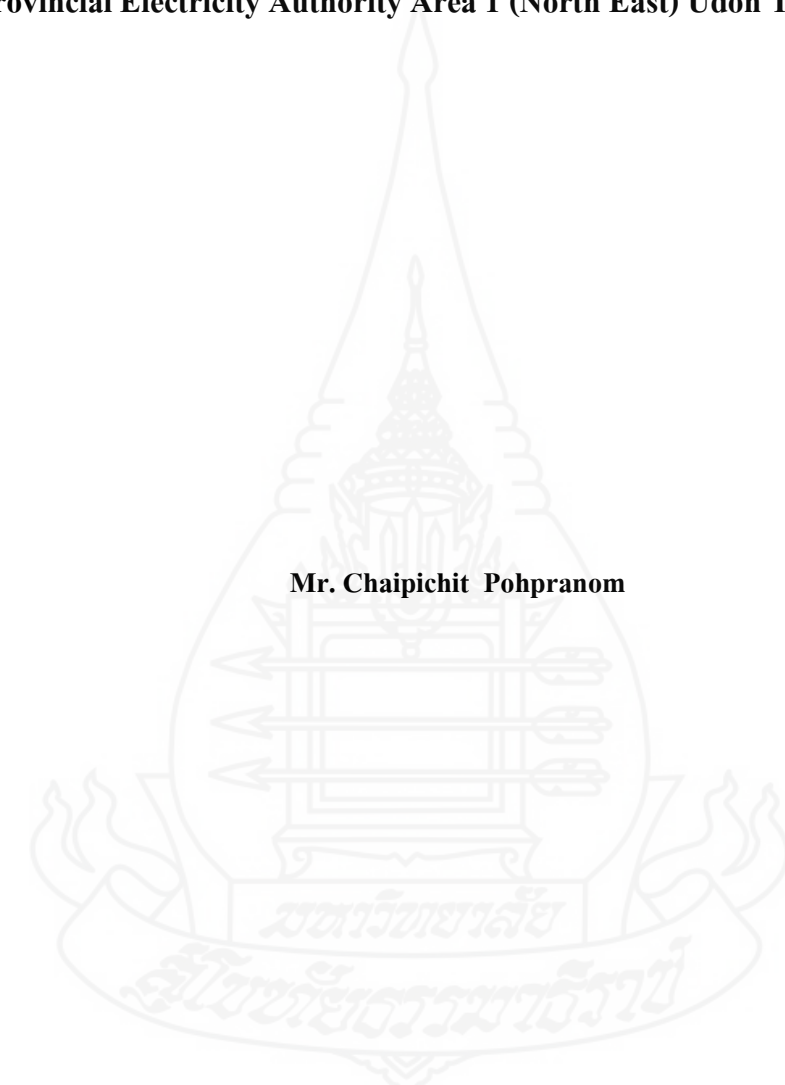


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Factors Affecting Performance Efficiency of Operation and Maintenance Division
of Provincial Electricity Authority Area 1 (North East) Udon Thani Province**

Mr. Chaipichit Pohpranom



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ชื่อและนามสกุล	นายไชย์พิชิต โป๊ะประนม
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** บัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ผู้ศึกษา นายไชย์พิชิต โป๊ะประนม **รหัสนักศึกษา** 2613000062 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี และ (3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานในแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีประชากรทั้งหมด 338 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาจโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านเวลาในการทำงานมากกว่า รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน และสุดท้ายด้านปริมาณงาน ตามลำดับ (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี พบว่า ด้านวุฒิการศึกษา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านปริมาณงาน มีปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับบุคคลที่ การพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 28.2 ในด้านคุณภาพของงาน มีปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน การพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 36.3 และด้านเวลาในการทำงาน มีปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้และความเข้าใจในงาน การพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 26.1

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Independent Study title: Factors Affecting Performance Efficiency of Operation and Maintenance Division of Provincial Electricity Authority Area 1 (North East) Udon Thani Province

Author: Mr. Chaipichit Pohpranom; **ID:** 2613000062;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Pavin Chinachoti, Assistant Professor;

Academic year: 2020

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the level of operational efficiency of the Operations and Maintenance Department under the Provincial Electricity Authority area 1 (Northeastern Region), Udon Thani Province; (2) to compare the operational efficiency, classified by personal factors of the Operations and Maintenance Department under the Provincial Electricity Authority area 1 (Northeastern Region), Udon Thani Province; and (3) to study factors influencing operational efficiency of the Operations and Maintenance Department under the Provincial Electricity Authority area 1 (Northeastern Region), Udon Thani Province.

The population of this survey research was 338 employees in the Operations and Maintenance Department under the Provincial Electricity Authority area 1 (Northeastern Region), Udon Thani Province. The 184 sample was determined by using Taro Yamane's formula with convenience sampling method. The study tool was a constructed questionnaire. The statistical analysis was percentage, mean, standard deviation, and multiple regression for the relationship of variables.

The results revealed as follows: (1) the level of operational efficiency of the Operations and Maintenance Department under the Provincial Electricity Authority area 1 (Northeastern Region) Udon Thani Province was overall at a high level. Most of the employees paid more attention to working time, followed by the quality of work and the quantity of work respectively; (2) Comparison of operational efficiency classified by personal factors indicated that employees who had different educational degrees, had different operational efficiency performance with a statistical significance at the level and; (3) the factors influencing the efficiency of work found that the quantity of work influenced to the factor of knowledge and understanding of the work, and relationship with people altogether forecasting 28.2 percent of the efficiency of work. The factor of morale at work, stability in work, relationship with people altogether forecasting 36.3 percent of the efficiency of work, and the factor of the relationship with people, stability in work, knowledge and understanding of the job altogether forecasting 26.1 percent of the efficiency of work.

Keywords: Efficiency, Operation, Provincial Electricity Authority

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ เป็นอย่างสูง ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอันทรงคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง พร้อมทั้งได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ในการจัดทำการศึกษาครั้งนี้ให้ถูกต้อง สมบูรณ์ ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้อุทิศแรงกายและแรงใจ ประสิทธิ์ประสาทวิชา ประสบการณ์ ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานีทุกท่านที่ได้อำนวยความสะดวกให้ผู้ศึกษาในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และพนักงานที่ให้ความร่วมมือในตอบแบบสอบถามจนทำให้ผู้ศึกษาประสบความสำเร็จในการศึกษาได้ตามความมุ่งหมาย

ขอขอบพระคุณ ผู้แต่งตำราทางวิชาการต่างๆ ที่ผู้ศึกษาได้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอ้างอิงทุกๆ ท่าน รวมทั้งเพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่คอยช่วยเหลือในด้านต่างๆ สนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา

ไชย์พิชิต โป๊ะประนม

สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี	40
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	44
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปการวิจัย	61
ผลการทดสอบสมมติฐาน	64
อภิปรายผล	65
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	77
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	78
ข แบบสอบถาม	80
ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	87
ประวัติผู้ศึกษา	90



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เพื่อทราบจำนวนแบบสอบถาม	25
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม	34
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	35
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	36
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน	37
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน	38
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	39
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม	40
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านปริมาณงาน	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านคุณภาพของงาน	42
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านเวลาในการทำงาน	43
ตารางที่ 4.12	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.13	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษา	46
ตารางที่ 4.14	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษากับด้านปริมาณงาน รายคู่ด้วยวิธี LSD	48
ตารางที่ 4.15	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษากับด้านคุณภาพของงาน รายคู่ด้วยวิธี LSD	49
ตารางที่ 4.16	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามตำแหน่งงาน	50
ตารางที่ 4.17	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามตำแหน่งงานกับด้านคุณภาพของงาน รายคู่ด้วยวิธี LSD	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน	53
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี	55
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ของงานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี	56
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี	58



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี	20



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority: PEA) ได้ทบทวนแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 และจัดทำเป็น แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) ที่เป็นการมองภาพรวมองค์กรในระยะยาว 10 ปี โดยในระยะ 3-5 ปีแรก ทิศทางและตำแหน่งยุทธศาสตร์จะมุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยครอบคลุมทุกด้านที่สำคัญ ได้แก่ ระบบจำหน่ายไฟฟ้า กระบวนการให้บริการลูกค้า รวมถึงระบบสนับสนุนอื่น เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นต้น และมี Business Model ที่เอื้อต่อโอกาสในการพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องในอนาคต และในระยะ 5-10 ปีต่อมา จะมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้านไฟฟ้าอย่างครบวงจร เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในภูมิภาค การจัดทำแผนฯ ครั้งนี้ได้มีการปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้นกรอบ แนวทาง และทิศทางของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในปีปัจจุบันจนถึงปี 2566 จึงประกอบด้วย 15 ยุทธศาสตร์ เพื่อผลักดันให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป ดังนี้ (รายงานความยั่งยืนประจำปี 2560, 2560)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารและจัดสรรสินทรัพย์ และสร้าง ความมั่นคงทางการเงิน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้อง กับความต้องการของธุรกิจและทิศทางองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 5 มีการจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้คุณภาพเทียบเท่า มาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับการบริหารทุนมนุษย์เพื่อความ เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีขีด สมรรถนะสูง

ยุทธศาสตร์ที่ 8 การมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

ยุทธศาสตร์ที่ 9 มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและ ครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ 10 การบริหารความสมดุลของความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 12 ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านพลังงาน ทดแทนและด้านการใช้พลังงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 13 ส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการวิจัย และพัฒนานวัตกรรม
ในการพัฒนาสู่ธุรกิจหลักและธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 14 ส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร ให้มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และทั่วถึง เพื่อรองรับการขับเคลื่อน
องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 15 ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารให้มีความยั่งยืน

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีขีด สมรรถนะสูง
(High Performance Organization: HPO) มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ทั้งในด้าน
ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะ ให้มีความพร้อม สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร
และการเติบโตของธุรกิจในอนาคต โดยมีแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถ
หลักของบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล และการจัดการองค์ความรู้ ซึ่งมุ่งเน้น
การเก็บองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร และการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบ
โดยมีเป้าหมายหลักในการเพิ่มผลผลิตและการนำไปสู่การสร้างสรรค่นวัตกรรมในการผลิตสินค้า
และบริการ ใหม่ ๆ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร และนอกจากนี้ การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคยังมีแนวทางปรับ โครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้อง
กับสถานการณ์ปัจจุบัน มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการพัฒนา
องค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านคุณภาพและบริการ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า
ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ PEA Digital Utility แนวทางการบริหารและพัฒนาองค์กรกำหนดกลยุทธ์
ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านการจ่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนา
ประสิทธิภาพของทุกระบบงานมุ่งเน้นการตอบสนองความความคาดหวังของทุกกลุ่มลูกค้า
ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

พื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น เลย หนองบัวลำภู สกลนคร
นครพนม และบึงกาฬ มีสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัด และ สำนักงานการไฟฟ้าอำเภอ รวม 16 แห่ง
ยกระดับฐานะ เป็นการไฟฟ้าจตุรรวมงาน ซึ่งการบริหารงาน ขึ้นตรงกับสำนักงานการไฟฟ้าเขต 1

(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี โดยในแต่ละแห่งมีโครงสร้างระดับแผนก แบบ 7 และ แบบ 8 แผนกตามลำดับขึ้นอยู่กับคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในสังกัดการไฟฟ้าจุลจวงงาน เป็นแผนกที่มีหน้าที่หลักในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และทำหน้าที่บำรุงรักษา ในระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง และนอกจากนี้ การปฏิบัติงานยังเกี่ยวข้องกับบริการประชาชน ในลักษณะการสร้างความพึงพอใจในด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ให้ประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา อยู่ในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี เป็นแผนกที่มีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ผู้วิจัยในฐานะพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงมีความสนใจที่จะการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

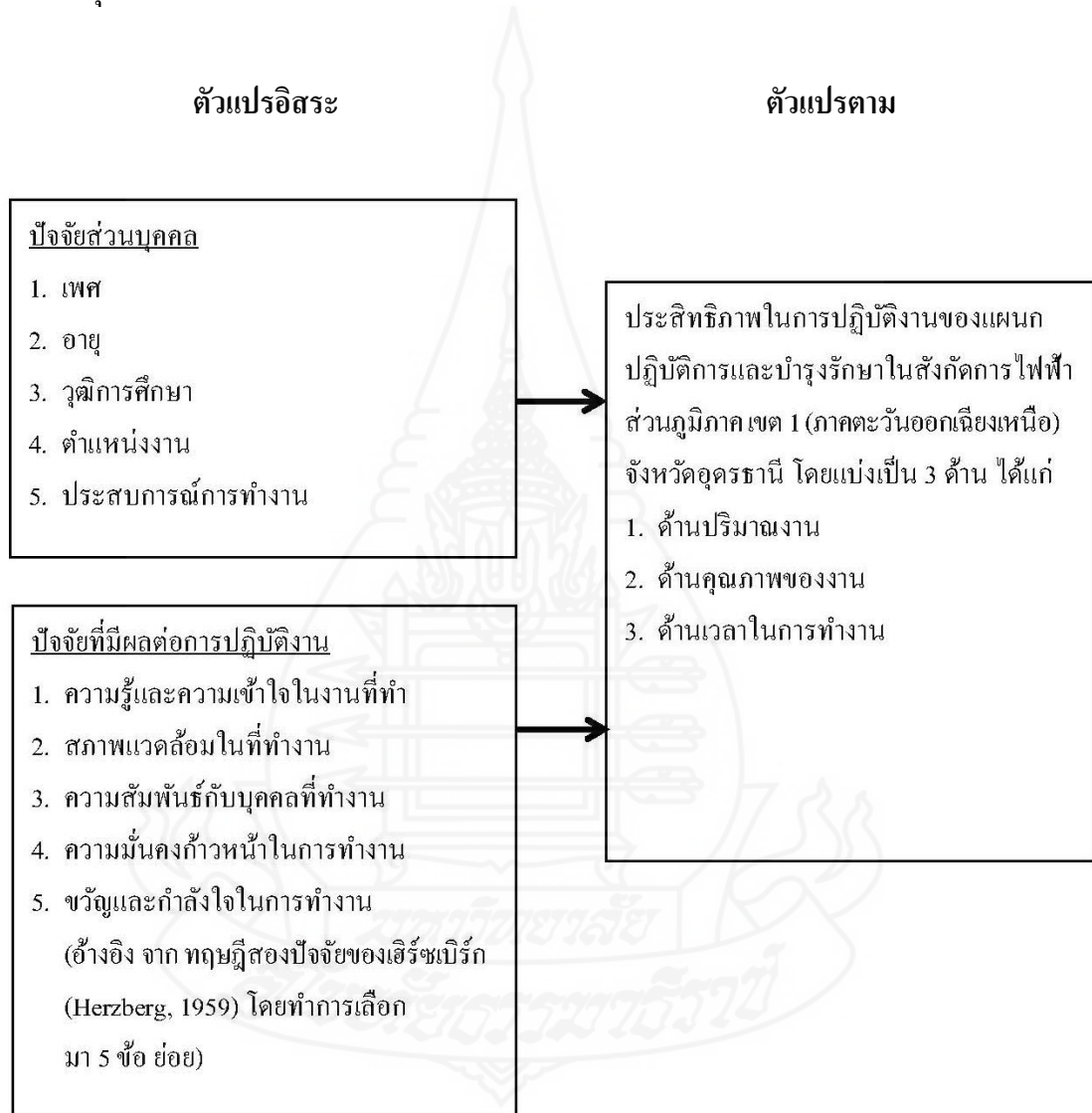
2.1 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ซึ่งได้กำหนดเป็นดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีขอบเขตการศึกษาวิจัยดังนี้

5.1 ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ พนักงานในแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีสำนักงานในสังกัดจำนวน 16 แห่ง มีจำนวนทั้งหมด 338 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเทียบสัดส่วนจำนวนประชากรกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5% เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 184 คน ดังนี้

- 1) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี
- 2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
- 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น

- 4) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเลย
- 5) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
- 6) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครพนม
- 7) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ
- 8) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกุมภวาปี
- 9) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหาน
- 10) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน
- 11) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองบัวลำภู
- 12) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่
- 13) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบึงกาฬ
- 14) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น 2
- 15) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี 2
- 16) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน

5.2 ตัวแปรที่ต้องการศึกษา

5.2.1 ตัวแปรอิสระ (*Independent Variable*)

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - (1) เพศ
 - (2) อายุ
 - (3) วุฒิการศึกษา
 - (4) ตำแหน่งงาน
 - (5) ประสบการณ์การทำงาน
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - (1) ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน
 - (2) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
 - (3) ความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน
 - (4) ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
 - (5) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

5.2.2 *ตัวแปรตาม (Dependent Variable)* ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มี 3 ด้านได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาในการทำงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) สำนักงานที่มีการไฟฟ้า จุฬารวมงาน ที่เป็นจังหวัด/อำเภอ อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งสิ้น 16 แห่ง ได้แก่

- 1) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี
- 2) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
- 3) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น
- 4) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเลย
- 5) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
- 6) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครพนม
- 7) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ
- 8) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกุมภวาปี
- 9) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหาน
- 10) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน
- 11) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองบัวลำภู
- 12) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่
- 13) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดบึงกาฬ
- 14) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น 2
- 15) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี 2
- 16) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสว่างแดนดิน

6.2 ผนกปฏิบัติกรและบำรุงรักษาในสังกัด หมายถึง แผนกที่อยู่ในสังกัดสำนักงาน การไฟฟ้าจุฬารวมงาน ที่เป็นการไฟฟ้าจังหวัด หรือ การไฟฟ้าอำเภอ อยู่ในความรับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

6.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือทัศนคติของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กรซึ่งในที่นี้ คือ พนักงานแผนกปฏิบัติกรและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ที่แสดงพฤติกรรมต่างๆ ต่อปัจจัยที่มี ผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อผลสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยนำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (เฮิร์ซเบิร์ก, 1959) มาทำการศึกษาที่มีชื่อเรียกดังนี้ คือ Motivation-Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation-Hygiene Theory หรือ Two factors Theory ซึ่งเป็นแนวคิด

เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยค้ำจุนที่รักษาสุขภาพจิต ซึ่งได้แก่

6.3.1 ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมและได้รับการฝึกอบรมไปพร้อมกับการปฏิบัติงานจริง เกิดความเข้าใจ และมีการพัฒนาทักษะในงานที่ทำ งานเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

6.3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง เหมาะสมมีมาตรฐาน มีเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ครบถ้วน

6.3.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน หมายถึง การวางตัวและการปฏิบัติตนที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และพร้อมให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

6.3.4 ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม มีความรู้สึกชอบ ทำท่ายุติกว่ามีอนาคตที่ดีขึ้น มีการปรับปรุงพัฒนา ได้รับการฝึกอบรม มีโอกาสเรียนรู้เพื่อให้เกิดความก้าวหน้า ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน

6.3.5 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อร่วมงาน ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ การชมเชยเมื่อมี โอกาส อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นกับองค์กรที่ทำ ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม

6.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการใช้ทรัพยากร ให้บรรลุเป้าหมายของ แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา และงานที่รับผิดชอบงานตามที่ได้รับมอบหมาย และทำงานอย่างมีขั้นตอนตามเวลาที่กำหนด โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยนำทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยและปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือ บอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดย ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ดังนี้

6.4.1 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานซ่อม แก้ไข และงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ทำให้ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาที่ใช้ทำงาน ปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐานผลงานที่ปฏิบัติ

6.4.2 คุณภาพงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของงานถูกต้อง ดำเนินการครบถ้วนตามขั้นตอนหรือ คู่มือการปฏิบัติงาน งานถูกต้องตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

6.4.3 เวลาการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความเข้าใจในวิธีการ ขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ความเรียบร้อยของงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำงานได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และตรงต่อเวลา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

7.2 ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
 - 1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน
 - 1.4 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.4.1 ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน
 - 1.4.2 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
 - 1.4.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน
 - 1.4.4 ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
 - 1.4.5 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) เป็นความสามารถในการทำให้งานตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้สิ่งที่มีอยู่น้อยที่สุด การใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย ซึ่งมีนักวิชาการและผู้ที่ทำการศึกษาได้ให้แนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังนี้

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) สรุปความหมายของประสิทธิภาพ ว่าเป็นการทำกิจกรรมใดๆ ที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และเป็นไปตามผลที่ต้องการ โดยสามารถลดการสูญเสียและประหยัดทรัพยากรต่างๆ ในการทำกิจกรรมนั้นๆ และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552) ที่กล่าวไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือการทำงานที่มีเป้าหมาย และสามารถทำตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการใช้สิ่งที่มีได้ทันเวลาให้เกิดคุณภาพทันเวลา และได้ผลงานมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่เดิมเข้ามา

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2552) ประสิทธิภาพ คือ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารในองค์กรต่างๆ นำไปใช้งานแล้วทำให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยการใช้สิ่งที่มีอยู่อย่างน้อย แต่ผลที่ได้รับมากกว่าสิ่งที่ใช้ไป

ชาคริต ศรีขาว (2551) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การทำสินค้า และการบริการให้ได้ผลสูงสุด เมื่อดูจากถึงต้นทุน หรือประหยัดเวลาที่สุด และปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด และต้องเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับคือ การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ประกอบด้วยวิธีการผลิต ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ

ธงชัย สันติวงษ์ (2549) ประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างผลงาน หรือความสำเร็จ โดยสิ่งที่ได้มานั้นมีค่ามากกว่าสิ่งที่ใช้ไป คือ สามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้มากขึ้น โดยต้นทุนไม่เพิ่ม

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1976) กล่าวไว้ในแนวคิด Ideal type Bureaucracy การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถ ดังนั้นการจะพัฒนาหรือส่งเสริมการฝึกงาน การอบรม จะช่วยประหยัดเวลา ทรัพยากร และขั้นตอนการบริหารงาน รวมถึงข้อบังคับระเบียบวินัยที่เห็นได้ชัดเจน

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) ให้แนวคิด และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) งานมีคุณภาพสูง คือ ผู้สร้างงานและผู้บริโภคได้รับความคุ้มค่าและพึงพอใจ 2) จำนวนงานที่ได้ต้องเป็นไปตามแผนงาน 3) ใช้เวลาทำงานอย่างเหมาะสม 4) ผลงานกับการลงทุน ได้ผลลัพธ์ที่เหมาะสม

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2546) ได้กล่าวในทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ดังนี้ การบริหารองค์กรคือ ความสามารถขององค์กรที่ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร เป็นแนวคิดที่มุ่งค้นคว้ารูปแบบการบริหารที่ลักษณะผ่อนคลา (Flexibility) และมีการประยุกต์ ปรับตัว (Adaptable) ได้อย่างดี ของแต่ละองค์กร และ เฮนรี โตชิ (Henri Tosi, 1975) มีความว่าทฤษฎีองค์กร คือ เป็นแนวคิดซึ่งสอดคล้องกันจากภาพรวมอย่างเป็นระบบ พฤติกรรมของคน และแผนกหรือฝ่ายต่างๆ ในองค์กร แสดงถึงรูปแบบ

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของกิจกรรมในองค์กร ดังนั้นทฤษฎีองค์กร คือ แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่ศึกษาเฉพาะเรื่อง โครงสร้างขององค์กร (Organization Design) คือ เป็นการอธิบายถึงการออกแบบ องค์กร การจัดโครงสร้างขององค์กร รวมทั้งทางเลือกในการบริหารองค์กรเพื่อให้องค์กรถึงเป้าหมาย ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้วิจัย สรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีของประสิทธิภาพในการทำงาน การลงมือปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมใดๆ ไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าหรืองานบริการให้สำเร็จได้ดังเป้าหมายที่องค์กรได้ วางแผนไว้ โดยการใช้สิ่งที่มีอย่างคุ้มค่า และสร้างสิ่งที่ดีที่สุดต่อองค์กร (ปริมาณงาน) การปฏิบัติงาน ด้วยความถูกต้องตามวิธีการที่องค์กรกำหนด โดยคาดคะเนจากปัจจัยนำเข้า หรือความคุ้มค่าในการ ใช้สิ่งที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (คุณภาพงาน) และยังผลิตสินค้าหรือบริการได้ตรงตามแผน อย่างมีประสิทธิภาพ (เวลาการทำงาน) ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งประกอบไปด้วย ได้แก่ 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพงาน 3) เวลาการทำงาน

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้ เบคเกอร์ และนิวเฮอร์ (Becker and Neuhauser, 1970) แนะนำแบบจำลองเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยทั้งสองท่านได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพ ขององค์กร นอกจาก คน วัสดุอุปกรณ์ เงิน ยังมีปัจจัยอื่นๆ ดังนี้

- 1) ความยุ่งยากซับซ้อนในสถานที่ทำงานน้อย (Low Task Environment Complexity) หรือมีความเที่ยงตรง (Certainly) ในการทำงานอย่างถึถ้วน จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ
- 2) การวางกฎ ข้อบังคับที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
- 3) ผลงานที่จับต้องได้ สอดคล้องในเชิงบวกกับประสิทธิภาพ
- 4) หากมองคู่ขนานกันจะเห็นว่า การวางกฎ ข้อกำหนดที่ชัดเจน และการทำงาน ที่สามารถเห็นผลได้ มีความสอดคล้องที่ดีต่อประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2552) กล่าวว่าความสำเร็จขององค์กรจะมีผลิตผลที่น่าพอใจ ทั้งด้านบริการและการผลิตมีความก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่องค์กรและลูกค้า ประสิทธิภาพ ในการทำงานนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรมี 4 ประการดังนี้ 1) สิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม ความต้องการของลูกค้า การเมือง เป็นต้น 2) สิ่งแวดล้อม ภายใน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบ 3) ปัจจัยขององค์กร คือ ความพร้อมขององค์กร สถานที่ งบประมาณ สักยภาพของพนักงาน เป็นต้น 4) กระบวนการขององค์กร ได้แก่ การดำเนินงานทั้งหมด ที่ผลิตสินค้าหรือบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ถ้าทั้งปัจจัยหรือองค์ประกอบ 4 ประการนี้เอื้อต่องานขององค์กร จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร คือ ผลผลิตที่ได้เกิดขึ้นทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg, 1959) มีชื่อเรียกดังนี้ คือ Motivation-Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation-Hygiene Theory หรือ Two Factors Theory แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ 2 เรื่อง คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนที่รักษาสุขภาพจิต รายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) ถือเป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าไม่มีให้ ก็ไม่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจซึ่งประกอบด้วย

(1) ลักษณะงาน (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทายให้หน้าทำ

(2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ทั้งในองค์กรและภายนอกองค์กร ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาติดต่องาน ซึ่งอาจเป็นการยกย่องชมเชย หรือการแสดงที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับ

(3) ความสำเร็จ (Achievement) คือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้และป้องกันปัญหา ก่อนที่จะเกิด เมื่อทำเสร็จ จะเกิดความรู้สึกพอใจในสิ่งนั้น

(4) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การฝึกอบรม การให้ความรู้เป็นสิ่งจูงใจให้คนอยากทำงาน เพื่อสร้างทักษะและต่อยอดในอาชีพได้

(5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การให้อำนาจอย่างเต็มที่ ความพอใจที่ได้รับผิดชอบสิ่งใหม่ๆ

(6) การเติบโต (Possibility of Growth) คือ การได้มีโอกาสเพิ่มทักษะ ความสามารถ รวมถึงการได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่ง

2) ปัจจัยค้ำจุนบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) คือ หากองค์กรที่ไม่มีปัจจัยเหล่านี้ อาจสร้างความไม่พอใจให้กับคนทำงาน องค์กรควรจัดหาเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน ให้คงความพอใจ ซึ่งมีดังนี้

(1) ลักษณะการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพสถานที่ทำงาน เช่น อากาศเสียง แสงสว่าง ชั่วโมงทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ซึ่งช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

(2) การบริหารและนโยบายขององค์กร (Company Policy and Administration) คือ การติดต่อ สื่อสารกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการบริหาร และจัดการองค์กร

(3) สวัสดิการ (Fringe Benefit) หมายถึง ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับมากขึ้นจากการจ่ายผลตอบแทนที่มีแต่เดิม เช่น สวัสดิการประกันภัย ด้านสุขภาพ บำนาญ หรือวันหยุด

(4) ความมีเสถียรภาพ (Security) คือ ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน

(5) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การพูด การแสดงออก ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเป็นทีมร่วมกัน

(6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) คือ ทักษะคิดต่องาน

จากทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก สรุปได้ว่า สิ่งที่ทำให้คนชอบทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การยอมรับ ความสำเร็จ งานที่ได้รับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุน (ปัจจัยแวดล้อม) ได้แก่ การบังคับบัญชา การบริหารขององค์กร เงินเดือน ความมั่นคง สัมพันธภาพในที่ทำงาน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวเป็นกรอบงานวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ สิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์กับบุคคล ความมั่นคงขวัญและกำลังใจ

แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำมาเรียบเรียงมีดังต่อไปนี้
กิลเมอร์ (Gilmer, 1967) ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยดังนี้

- 1) ความมั่นคง ได้แก่ หัวหน้างานมีความเป็นธรรม องค์กรมีความเสถียรภาพมั่นคง
- 2) ความก้าวหน้าในหน้าที่ และตำแหน่งงาน
- 3) การบริหารจัดการในหน่วยงานดีมีระบบ
- 4) ค่าตอบแทน
- 5) การทำงานตามความสามารถที่ตนเองถนัด
- 6) การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ ได้รับโอกาสเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม โดยการ

เรียนต่อ หรือการฝึกอบรมการดูงาน

- 7) การติดต่อสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ
- 8) สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบๆ สถานที่ทำงาน มีความเหมาะสม
- 9) ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจที่พนักงานได้ร่วมงานกับคนอื่น ๆ

อย่างมีความสุข

10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่ารักษาเมื่อเจ็บป่วย และอื่นๆ

เดวิส (Davis, 1951) ส่วนระกอบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บทบาทของผู้นำ ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ การให้รางวัล การปรับระดับสูงขึ้น และสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทำงานแล้วมีความสุข ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า และทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ เป็นไปตามแผนงานขององค์กร และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มี 3 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ (1) อายุ (2) เพศ (3) ระดับการศึกษา
- 2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ (1) ลักษณะงาน (2) ทักษะในงานที่ทำ (3) ฐานะทางวิชาชีพ (4) ขนาดขององค์กร (5) ระยะทางจากที่พักกับที่ทำงาน (6) สภาพทางภูมิศาสตร์ เช่นการทำงานในเมือง หรือพื้นที่ห่างไกล
- 3) ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ (1) ความมั่นคงในการทำงาน (2) รายรับ (3) ผลประโยชน์คือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับนอกเหนือจากสวัสดิการพื้นฐาน (4) โอกาสความก้าวหน้า (5) อำนาจตามหน้าที่ที่มีความชัดเจน (6) การนิเทศหรือการได้รับการฝึกอบรม (7) การสื่อสารกับหัวหน้า (8) ความศรัทธาในหัวหน้างาน (9) ความสัมพันธ์อันดีของผู้บริหารและพนักงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติ ความรู้สึกที่ดีของพนักงาน และ 3 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การศึกษา อายุ เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน (2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในงาน เป็นต้น และ (3) ปัจจัยด้านการจัดการหรือบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจาก องค์กรตอบแทนคนทำงาน ทั้งด้านจิตใจและร่างกาย ทำให้บุคคลนั้นทำงานอย่างเต็มที่ แต่ถ้าหากบุคคลไม่ได้รับความพึงพอใจในขณะที่ปฏิบัติงานสิ่งที่จะแสดงออกมาจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรเช่นกัน ทำให้เกิดอุปสรรคและปัญหาในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการที่กล่าวถึงแนวคิดแรงจูงใจไว้มากมาย ดังต่อไปนี้ สุพานี สฤณภูวนิช (2552) แรงจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ส่วนดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ค่านิยม ทัศนคติ ความคาดหวัง ความเชื่อ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ
- 2) ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น รูปแบบของงาน อาชีพที่แตกต่าง จะทำให้ความสนใจ ความท้าทาย ความรู้สึก ที่อยากจะประสบความสำเร็จ มีผลต่อแรงจูงใจ

3) ปัจจัยขององค์กร เช่น วัฒนธรรมขององค์กร นโยบาย ระเบียบ ข้อกำหนด ส่งผลต่อพนักงาน

ริงสตรัค ประเสริฐศรี (2549) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง พลังงานหรือแรงที่ทำให้คนเกิดความมั่นใจว่าจะสามารถทำงานได้สำเร็จถึงเป้าหมายได้

ทฤษฎี อี-อาร์-จี (ERG Theory) ของ เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer, 1969) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer สรุปว่า ความต้องการของคนสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) คือความต้องการขั้นพื้นฐานของคนในการมีชีวิต เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย น้ำ และอากาศ คือความต้องการระดับต้นของ Maslow

2) ความต้องการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Relatedness Needs) เช่น ความรัก การยอมรับ ซึ่งจะเทียบได้กับความต้องการการยอมรับ

3) ความต้องการเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการพัฒนาตนเอง สรุปได้ว่าแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การวางแผน การบริหาร เพื่อสร้างพลังงาน แรงดึงดูดให้คนอยากทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้สวัสดิการที่ดี สถานที่ทำงานที่ดี การให้โอกาสเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญ

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การร่วมมือทำงานของทุกคนในองค์กร จะทำให้กิจกรรมนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ มีนักวิชาการอธิบาย ดังนี้

1.4.1 ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ

บลูม และคณะ (Bloom, Engelhart, Furst, Hill and Krathwohl, 1956) ได้ให้ความหมายของ ความรู้และการพัฒนาทักษะ (Knowledge and Development of Intellectual Skills) เป็นการระลึกได้ หรือจำได้ของข้อเท็จจริงที่เฉพาะเจาะจง วิธีการ แนวคิด กระบวนการ ซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนาความสามารถและทักษะทางปัญญาวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ ซึ่งกระบวนการในการรับรู้ มี 6 ระดับ เริ่มจากง่ายที่สุด ไปจนถึงซับซ้อนที่สุด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ในสิ่งต่างๆ ที่ได้เรียนรู้หรือเคยได้ทำมาก่อนแล้ว

2) ความเข้าใจ (Comprehension) การเข้าใจความหมาย การแปลความ การตีความ การแก้ไข และการอธิบายขั้นตอนการแก้ปัญหาและสามารถระบุปัญหาด้วยภาษาของตนเองได้

3) การประยุกต์ใช้ (Application) คือ การนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจ (comprehension) เดิม ไปแก้ไขสถานการณ์ใหม่ๆ หรือการนำสิ่งที่เรียนรู้ในห้องเรียน ไปปรับใช้ในเรื่องราวของชีวิตจริง หรือในที่ทำงานได้อย่างถูกต้อง

4) การวิเคราะห์ (Analysis) มากกว่าความเข้าใจ และนำไปประยุกต์ใช้โดยจำแนกสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นย่อยๆ และสามารถแยกแยะข้อเท็จจริงและส่วนอ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

5) การสังเคราะห์ (Synthesis) การนำส่วนประกอบย่อยๆ ที่แตกต่างกันมาเข้าด้วยกัน โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างรูปแบบที่ยังไม่ชัดเจนให้เกิดขึ้น

6) การประเมินผล (Evaluation) มีความซับซ้อนมากที่สุด โดยการพิจารณาสิ่งต่างๆ ที่ต้องมีการนำเกณฑ์มาเป็นเครื่องมือในการวัด

มลฑา พิทักษ์ (2554) ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง พนักงานที่จะปฏิบัติงานต้องได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ทำงานจริง มีความรู้และเข้าใจในงานที่จะทำเป็นอย่างดี และเห็นความสำคัญของงาน เช่นเดียวกับ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง บุคคลได้รับการฝึกก่อนทำงานจริง มีความรู้ตามกฎระเบียบขององค์กรและงานที่ต้องทำ และเห็นความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่าความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง ความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานนำความรู้และความเข้าใจที่มีนำมาประยุกต์ใช้ในงานให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งมีทั้งความรู้ที่เป็นประสบการณ์ที่เคยมีมาก่อนและจากการฝึกอบรม โดยงานที่ทำตรงกับความสามารถ และความรู้ของตนเอง

1.4.2 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาดังนี้ Hoy and Miskel (ฮอย และ มิสเคล, 1991) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่อยู่ภายในหรือภายนอกองค์กร และมีผลต่อองค์กรทั้งในภาพรวมหรือบางส่วน เช่น วัฒนธรรม ความเชื่อ หรือทัศนคติที่ติดตัวของบุคคลเข้าไปในองค์กรซึ่งส่งผลให้เกิดบรรยากาศซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายใน ในขณะที่ พรนพ พุกกะพันธ์ (2549) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมที่ทำงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อบุคคล ไม่ว่าจะทางบวกหรือทางลบ ยกตัวอย่าง การมีห้องทำงานที่สะอาด สว่าง กลิ่นหอม มีระเบียบ สร้างกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น และสิริอร วิชชาวุธ (2548) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่ทำงาน คือ สิ่งแวดล้อมที่มีอยู่รอบๆ ตัว เช่น หากมีทักษะในการทำงาน แต่อยู่ในสิ่งแวดล้อมไม่ดี เช่น แสงสว่างน้อย เสียงดังรบกวน หรืออากาศร้อน อาจทำให้ขาดสมาธิ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยสรุปว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน ได้แก่ บุคคลที่ทำงาน สภาพพื้นที่การทำงาน เสียง อุณหภูมิ แสงสว่าง ความปลอดภัย อุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น

1.4.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน นักวิจัยอธิบาย มีดังนี้

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คือ ความรู้สึกที่ดีต่อกัน การแสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การเห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ การแสดงออก การพูดจากับผู้อื่น กับเพื่อนร่วมงาน และได้รับความยุติธรรมในกฎระเบียบเดียวกัน

ยงยุทธ เกษสาคร (2548) กล่าวว่า หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะทำให้ลูกน้องมีกำลังใจในการทำงาน การสร้างสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีดังนี้

- 1) ความเชื่อถือในองค์กร การสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน
- 2) การแสดงออกถึงความรู้สึก เห็นอกเห็นใจต่อเพื่อนร่วมงาน
- 3) การแสดงความห่วงใย
- 4) คิดก่อนพูด
- 5) การแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่น
- 6) การปรับเปลี่ยนความขัดแย้งหรือวิกฤตให้เป็นโอกาส
- 7) ความพอใจด้านสังคม มีแนวโน้มจากทัศนคติ ความรู้สึก ความเชื่อ

เสนาะ ดิยาวี (2545) กล่าวว่า ผู้บริหารสร้างมิตรภาพที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ก่อให้เกิดอำนาจการบริหารได้ 4 ประการ ได้แก่

- 1) การชักนำให้คล้อยตามผู้บริหาร
- 2) จัดการความขัดแย้งในองค์กร
- 3) การเจรจาเพื่อนำไปสู่ข้อตกลง
- 4) การจัดการความเครียด

ผู้วิจัย สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คือ การมีมิตรภาพอันดี ในที่ทำงาน ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายองค์กร

1.4.4 ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีนักวิชาการอธิบาย ดังนี้

ประสิทธิ์ชัย พิภักดิ์ (2552) สรุปว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน คือ การทำงาน ที่ถนัด สำเร็จตามเป้าหมาย สร้างรายได้ที่ดีและมั่นคง มีผลต่อความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่

พิมพิภา แซ่ฉั่ว (2551) ได้สรุปว่า ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลง สถานภาพของงานที่ดีขึ้น มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบมากขึ้น ที่ส่งผลต่อระดับเงินเดือน

ผลตอบแทน ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ เกณฑ์วัดความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ 1) ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น 2) เงินเดือน เงินตอบแทนมากขึ้น 3) ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง ความสามารถทักษะและประสบการณ์

สรุปได้ว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นงานที่ถนัด ทำให้สร้างผลงานได้ตามเป้าหมาย และส่งผลคือความก้าวหน้าในวิชาชีพ สร้างรายได้ที่ดีและมั่นคง การเปลี่ยนแปลงสถานภาพของงานที่ดีขึ้น มีหน้าที่ในการรับผิดชอบมากขึ้น ที่ส่งผลต่อตำแหน่ง ระดับเงินเดือน ผลตอบแทน นำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

1.4.5 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีนักวิชาการ ให้แนวคิดและความหมาย ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ จะแตกต่างกันตามความต้องการแต่ละบุคคล แนวคิด ของ ฟลิปโป (Flippo, 1967) ให้ความสำคัญต่อขวัญในการทำงานว่า เป็นการอุทิศตนให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยความสมัครใจ

แนวคิดของ เฮอรัชเบอร์กซินเดอร์แมน และ เมาส์เนอร์ (Herzberg, Syndeman and Mausner, 1959) ขวัญและกำลังใจในการทำงานเกิดจากปัจจัย ดังนี้

- 1) การแสดงออกของหัวหน้าที่มีต่อลูกน้อง
- 2) ความพึงพอใจในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย
- 3) มิตรภาพในที่ทำงาน
- 4) ความพึงพอใจต่อองค์กร
- 5) ความพึงพอใจต่อรายได้ บำเหน็จรางวัล และสวัสดิการที่ได้รับ
- 6) การมีสุขภาพดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

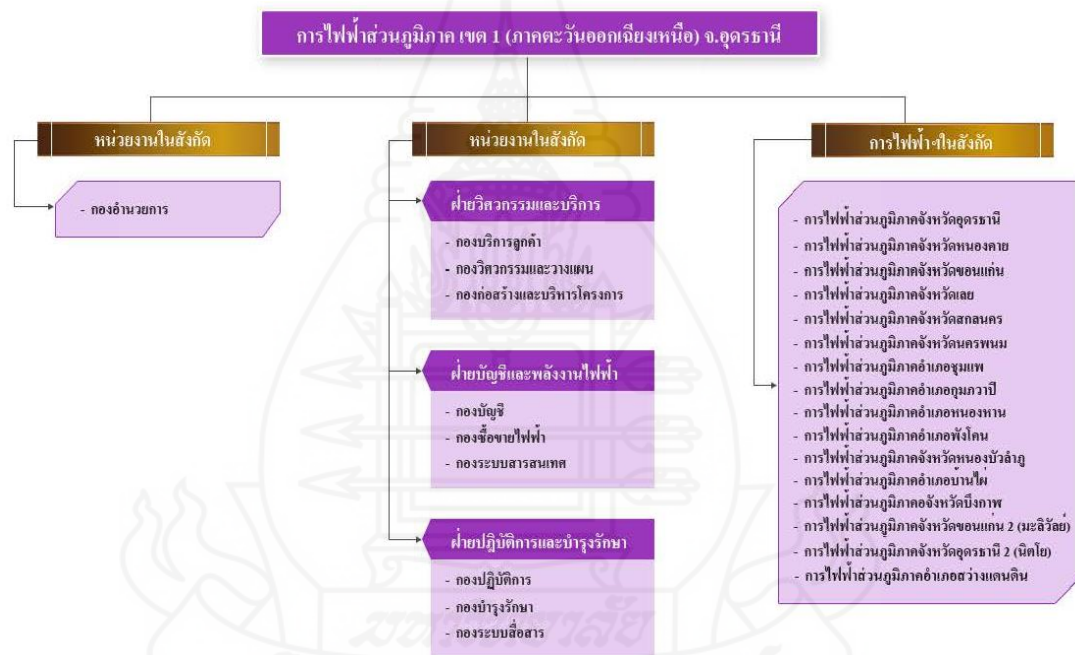
และ ปรียาพร วงศ์อนุตรสโรจน์ (2548) ขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน บุคคลที่มีขวัญที่ดี มีลักษณะดังนี้ 1) อยู่ในกฎเกณฑ์ 2) มีความผูกพัน 3) มีความกระตือรือร้น 4) องค์กรมีปัญหา มักจะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อแก้ไขปัญหา 5) มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล 6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 7) มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างเต็มที่

สรุปได้ว่า แนวคิดและความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานคือ เป็นการอุทิศตนให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยความสมัครใจ คนมีขวัญกำลังใจที่ดีมักเป็นคนที่ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และสร้างงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ที่ตั้งสำนักงาน เลขที่ 123 หมู่ที่ 5 บ้านหนองหัวหมู ตำบลนาดี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีพื้นที่การจ่ายไฟ ในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น หนองบัวลำภู เลย สกลนคร นครพนม และ บึงกาฬ มีผู้ใช้ไฟจำนวน 2,383,555 ราย มีสำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานที่รับผิดชอบ จำนวน 16 แห่ง การไฟฟ้าสาขา จำนวน 27 แห่ง และการไฟฟ้าสาขาย่อย 73 แห่ง รวมทั้งหมด 116 แห่ง

โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีจำนวนการไฟฟ้าจตุรรวมงาน จำนวน 16 แห่ง ดังนี้

- 1) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี
- 2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
- 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น
- 4) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเลย

- 5) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
- 6) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครพนม
- 7) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ
- 8) การไฟฟ้าอำเภอส่วนภูมิภาคอำเภอกุมภวาปี
- 9) การไฟฟ้าอำเภอส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหาน
- 10) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน
- 11) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองบัวลำภู
- 12) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่
- 13) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดบึงกาฬ
- 14) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดขอนแก่น 2
- 15) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2
- 16) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน

แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน้าที่และความรับผิดชอบ มีดังนี้ งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้างานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และงานย้าย แนวระบบจำหน่ายฯ งานก่อสร้าง ระบบจำหน่าย งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานหอทไลน์ งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า งานบริการหลังการขาย งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า งานจัดทำและปรับปรุง ฐานข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ งานควบคุมสายสื่อสาร โทรคมนาคม และงานควบคุม คลังพัสดุย่อยสำรองงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า มีผู้ศึกษา วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานดังต่อไปนี้

ศโรชา สุนทรพฤกษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่า ค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานคือการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งไม่เพียงพอต่อภาระงาน เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ป่วย ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติ

หน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ คือควรเพิ่มค่าตอบแทน ในการปฏิบัติหน้าที่ นอกเวลาราชการและควรส่งบุคลากร ไปอบรมเฉพาะทางด้าน การแพทย์ และการพยาบาล เพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการที่จะนำไปใช้กับผู้ป่วยต่อไป

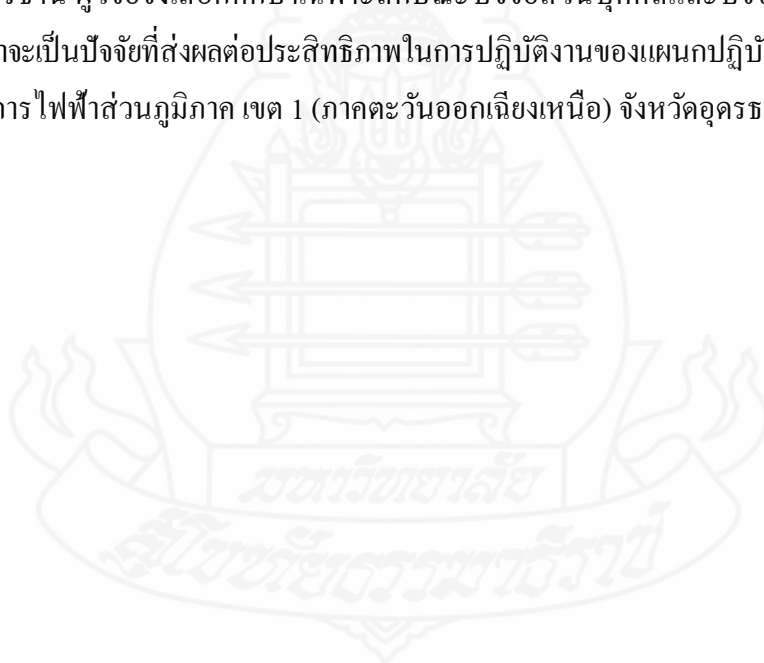
วรรณพล วรดิกล (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่พบว่า 1) ตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ มีระดับประสิทธิภาพของการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ได้แก่ อายุการศึกษา ทักษะคิดต่อการดำเนินงาน ชัยยศ ความรู้ความสามารถความเข้าใจใน โยบาย จำนวนปีที่รับราชการตำรวจ การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นวพรรษ จำรัสศรี (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป พบว่า พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมในระดับสูง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ พนักงาน ที่มีเพศและเวลาระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงาน ที่ต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุและการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยในด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ การควบคุม การจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ส่วนการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายและบริการลูกค้า องค์กรบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยสุขอนามัย (HygieneFactor) 7 ด้านคือ นโยบายการบริหารงาน ขององค์กรการปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานสภาพการทำงานเงินเดือน และสวัสดิการความมั่นคงในงานตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีความสอดคล้องโดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องศึกษาเพื่อที่จะ โน้มน้าว จูงใจ ให้พนักงานในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เต็มกำลังของแต่ละคน และพบว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ การได้รับการยอมรับ นโยบาย และการบริหารขององค์กร ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง ต้องใช้หลายองค์ประกอบ

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในการงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน น่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการปฏิบัติงานดังกล่าว น่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษา ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 338 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เนื่องจากผู้ศึกษาวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, น. 125) มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ที่ 0.05 โดยทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{338}{1 + [338 (0.05)^2]}$$

$$n = 184.20$$

จากการคำนวณได้ 184.20 จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 184 คน

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ทำการเลือกสุ่มตัวอย่างเป้าหมายโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) เฉพาะพนักงานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยพิจารณาตามความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความอนุเคราะห์ในการตอบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามทันที จำนวน 184 ชุด

ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เพื่อทราบจำนวนแบบสอบถาม

ชื่อสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จำนวนพนักงาน (คน)	การคำนวณสุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ	จำนวนตัวอย่าง (คน)
จังหวัดอุดรธานี	23	$(184/338)*23 = 12.52$	13
จังหวัดหนองคาย	23	$(184/338)*23 = 12.52$	13
จังหวัดขอนแก่น	23	$(184/338)*23 = 12.52$	13
จังหวัดเลย	19	$(184/338)*19 = 10.34$	10
จังหวัดสกลนคร	20	$(184/338)*20 = 10.89$	11
จังหวัดนครพนม	22	$(184/338)*22 = 11.98$	12
อำเภอชุมแพ	20	$(184/338)*20 = 10.89$	11
อำเภอกุมภวาปี	19	$(184/338)*19 = 10.34$	10
อำเภอหนองหาน	22	$(184/338)*22 = 11.98$	12
อำเภอพังโคน	18	$(184/338)*18 = 9.80$	10
จังหวัดหนองบัวลำภู	19	$(184/338)*19 = 10.34$	10
อำเภอบ้านไผ่	21	$(184/338)*21 = 11.43$	11
จังหวัดบึงกาฬ	23	$(184/338)*23 = 12.52$	13
จังหวัดขอนแก่น 2	24	$(184/338)*24 = 13.07$	13
จังหวัดอุดรธานี 2	21	$(184/338)*21 = 11.43$	11
อำเภอสว่างแดนดิน	21	$(184/338)*21 = 11.43$	11
รวม	338		184

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน เพื่อใช้ในเก็บและรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ข้อคำถามเป็นลักษณะเลือกตอบ ได้เพียงคำตอบเดียว และเป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question) มีรายละเอียด รายข้อดังต่อไปนี้

ข้อ 1 เพศ ใช้วัดข้อมูลประเภทมาตรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 อายุ ใช้วัดข้อมูลประเภทมาตราจัดลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 วุฒิการศึกษา ใช้วัดข้อมูลประเภทมาตราจัดลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 4 ตำแหน่งงาน ใช้วัดข้อมูลประเภทมาตรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 5 ประสบการณ์การทำงาน ใช้วัดข้อมูลประเภทมาตราจัดลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ดังต่อไปนี้

1) ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ จำนวน 4 ข้อ

2) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จำนวน 4 ข้อ

3) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน จำนวน 4 ข้อ

4) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

5) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านปริมาณงาน จำนวน 3 ข้อ

2) ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 4 ข้อ

3) ด้านเวลาในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ

ทั้งนี้ ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 กำหนดความหมายความคิดเห็นของพนักงาน ดังนี้

5	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามพิจารณาเรื่องความสัมพันธ์เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

- 1) ว่าที่ร้อยตรี ดร.กริพัฒน์ ชาญกิจ
- 2) ผ.ศ. รุ่งตะวัน บุรณ์พานาคันต์
- 3) นายปริญญา ศรีลาพัฒน์

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปร ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นและความสอดคล้องในแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554, น. 445) ซึ่งผลการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของคำถามในแต่ละด้านเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ทั้งฉบับ เท่ากับ .966 และในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน

- | | |
|--|------------------------------|
| (1) ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .866 |
| (2) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .858 |
| (3) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .951 |
| (4) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .824 |
| (5) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .883 |

2) ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 3 ด้าน

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| (1) ด้านปริมาณงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .879 |
| (2) ด้านคุณภาพของงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .931 |
| (3) ด้านเวลาในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .919 |

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ โดยผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อให้ได้แบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 184 ชุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับพนักงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและรอเก็บคืนทันทีเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืนมาจำนวน 184 ชุด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำราทางวิชาการ บทความงานวิจัยต่างๆ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical package for the social sciences) ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายข้อมูลตอนที่ 2 บ่งชี้ในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1

(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน และอธิบายข้อมูลตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 3 ด้าน

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความคิดเห็นของตนเองตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งเกณฑ์ประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยช่วงชั้น ดังนี้ (รัตนา ทรัพย์บำเรอ, 2559, น. 82)

ระดับ	คะแนน	ความหมาย
5	4.21-5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	3.41-4.20	ระดับความคิดเห็นระดับมาก
3	2.61-3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	1.81-2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	1.00-1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 4 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ พนักงานที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Lest Significant Difference)

4.2.2 เพื่อเป็นการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณหาความสัมพันธ์ของตัวแปร (Multiple Regression Analysis) เป็นการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

สัญลักษณ์ประกอบการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- \hat{Y} แทน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
- X_1 แทน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ
- X_2 แทน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
- X_3 แทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน
- X_4 แทน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
- X_5 แทน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากผู้ตอบแบบสอบถามได้ จำนวน 184 คน และได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N = 184)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	184	100.00
อายุ		
20 - 30 ปี	70	38.04
31 - 40 ปี	79	42.93
41 - 50 ปี	10	5.44
51 - 60 ปี	25	13.59

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N = 184)	ร้อยละ (100.00)
วุฒิการศึกษา		
ม.3 - ม.6	6	3.26
ปวช.	6	3.26
ปวส.	72	39.13
ปริญญาตรี	94	51.09
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.26
ตำแหน่ง		
พนักงานช่างระดับ 2	6	3.26
พนักงานช่างระดับ 3	34	18.48
พนักงานช่างระดับ 4	43	23.37
พนักงานช่างระดับ 5	50	27.17
พนักงานช่างระดับ 6	19	10.33
พนักงานช่างระดับ 7	11	5.98
วิศวกร	8	4.35
อื่นๆ เช่น หัวหน้าแผนก และผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	13	7.06
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	30	16.30
3 - 6 ปี	56	30.43
7 - 9 ปี	26	14.13
มากกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	72	39.14

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 184 คน มีดังนี้
 เพศ พบว่า พนักงานในแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1
 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี เป็นเพศชายทั้งหมด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
 อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 42.93 รองลงมา อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.04 อายุระหว่าง 51-60 ปี
 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 และสุดท้ายอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 5.44 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 51.09 รองลงมา ระดับปวส. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และสุดท้าย ระดับ ม.3-ม.6 ปวช. และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานช่างระดับ 5 มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.17 รองลงมา พนักงานช่างระดับ 4 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 พนักงานช่างระดับ 3 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.48 พนักงานช่างระดับ 6 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33 อื่นๆ เช่น หัวหน้าแผนก และผู้ช่วยหัวหน้าแผนก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.06 พนักงานช่างระดับ 7 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 วิศวกร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 และสุดท้ายพนักงานช่างระดับ 2 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า หรือเท่ากับ 10 ปี มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 39.14 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 3-6 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และสุดท้ายมีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.13 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	4.03	.528	มาก	3
2. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.78	.696	มาก	5
3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน	4.26	.491	มากที่สุด	1
4. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน	4.21	.543	มากที่สุด	2
5. ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.98	.683	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	.444	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.444) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน มากที่สุด ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.491) รองลงมา ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.543) ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.683) และสุดท้ายด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.696) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ

ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ท่านได้ใช้ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาช่วยในการทำงาน	4.26	.651	มากที่สุด	1
2. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.16	.755	มาก	2
3. ท่านเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.07	.698	มาก	3
4. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อน	3.65	.810	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	.528	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D.=0.528) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านได้ใช้ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาช่วยในการทำงานมากกว่า ($\bar{X} = 4.26$, S.D.=0.651) รองลงมา ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ท่านเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.07$, S.D.=0.698) และสุดท้ายขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.65$, S.D.=0.810) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. พื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป	3.67	.931	มาก	3
2. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนที่รับผิดชอบเพียงพอต่อการทำงาน	3.63	.932	มาก	4
3. หน่วยงานได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตราย ส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาล เบื้องต้นอย่างเพียงพอ	3.93	.862	มาก	1
4. หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสุขอนามัย โดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ	3.88	.921	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	.696	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านสภาพแวดล้อม
ในที่ทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D.=0.696) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า
พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหน่วยงานได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล
และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ มากกว่า ($\bar{X} = 3.93$, S.D.=0.862) รองลงมา
หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสุขอนามัยโดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ
($\bar{X} = 3.88$, S.D.=0.921) พื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป
($\bar{X} = 3.67$, S.D.=0.931) และสุดท้ายมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบ
เพียงพอต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.63$, S.D.=0.932) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.34	.615	มากที่สุด	2
2. ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชย เมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ	4.08	.693	มาก	4
3. ท่านพร้อมให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจนบรรลุ เป้าหมายขององค์กร	4.43	.597	มากที่สุด	1
4. ท่านได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบ ของบริษัทฯเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน	4.17	.671	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	.491	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล
ที่ทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D.=0.491) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า
พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านพร้อมให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน กับ ผู้บังคับบัญชา
และเพื่อนร่วมงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร มากกว่า ($\bar{X} = 4.43$, S.D.=0.597) รองลงมา
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.34$, S.D.=0.615) ท่านได้รับ
ความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทฯเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน ($\bar{X} = 4.17$, S.D.=0.671)
และสุดท้ายผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยเมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ
($\bar{X} = 4.08$, S.D.=0.693) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. งานที่ท่านกำลังทำอยู่มีความเหมาะสม มีความรู้สึกชอบกับงานที่ทำ	4.23	.689	มากที่สุด	3
2. งานที่ท่านกำลังทำอยู่ทำให้เกิดความมั่นใจ ว่าจะทำให้ออกผลดีขึ้น	4.29	.710	มากที่สุด	1
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพ	4.27	.685	มากที่สุด	2
4. หน่วยงานได้ให้โอกาส อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้เพื่อนำมาพัฒนางาน ที่ทำให้มีประสิทธิภาพ	4.05	.828	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	.543	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยในการทำงานของแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านความมั่นคงก้าวหน้า
ในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D.=0.543) เมื่อพิจารณารายละเอียด
พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญงานที่ท่านกำลังทำอยู่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะทำให้ออกผล
ดีขึ้น มากกว่า ($\bar{X} = 4.29$, S.D.=0.710) รองลงมา งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย และกระตุ้น
ให้เกิดความต้องการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X} = 4.27$, S.D.=0.685) งานที่ท่านกำลังทำอยู่
มีความเหมาะสม มีความรู้สึกชอบกับงานที่ทำ ($\bar{X} = 4.23$, S.D.=0.689) และสุดท้ายหน่วยงานได้ให้
โอกาส อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้เพื่อนำมาพัฒนางานที่ทำให้มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.05$,
S.D.=0.828) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ท่านได้รับขวัญกำลังใจที่ดีจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	4.08	.802	มาก	1
2. ผู้บังคับข่าได้มีการสอบถามห่วงใยสุขภาพ ด้านร่างกายและจิตใจอย่างสม่ำเสมอ	4.01	.779	มาก	3
3. ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม กับความรู้และความสามารถของท่าน	4.01	.836	มาก	2
4. หน่วยงานได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและกิจกรรม สันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ	3.83	.917	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	.683	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านขวัญและกำลังใจ
ในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D.=0.683) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า
พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านได้รับขวัญกำลังใจที่ดีจากผู้บังคับบัญชาเสมอ มากกว่า
($\bar{X} = 4.08$, S.D.=0.802) รองลงมา ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ
ของท่าน ($\bar{X} = 4.01$, S.D.=0.836) และผู้บังคับข่าได้มีการสอบถามห่วงใยสุขภาพด้านร่างกาย
และจิตใจอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.01$, S.D.=0.779) และสุดท้ายหน่วยงานได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อน
และกิจกรรมสันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$, S.D.=0.917) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ในภาพรวม

ประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ด้านปริมาณงาน	4.06	.589	มาก	3
2. ด้านคุณภาพของงาน	4.10	.586	มาก	2
3. ด้านเวลาในการทำงาน	4.19	.573	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12	.493	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.12$, S.D.=0.493) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านเวลา
ในการทำงาน มากกว่า ($\bar{X} = 4.19$, S.D.=0.573) รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.10$, S.D.=0.586)
และสุดท้ายด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.06$, S.D.=0.589) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่าน มีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ	4.01	.713	มาก	3
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด	4.04	.792	มาก	2
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ได้ดำเนินการครบถ้วน	4.14	.708	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	.589	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านปริมาณงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.589) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ได้ดำเนินการครบถ้วน มากกว่า ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.708) รองลงมา ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.792) และสุดท้ายปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.713) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. แผนกมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน	4.10	.725	มาก	2
2. พนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ที่องค์กรได้กำหนดไว้	4.02	.693	มาก	4
3. ท่านมีการทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงาน ออกมามีคุณภาพดี	4.09	.719	มาก	3
4. คุณภาพของงานที่ท่านดำเนินการ เป็นที่ยอมรับ ต่อลูกค้า หรือหน่วยงานภายนอก	4.18	.708	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	.586	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านคุณภาพของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D.=0.586) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญคุณภาพของงานที่ท่านดำเนินการ เป็นที่ยอมรับต่อลูกค้า หรือหน่วยงานภายนอก มากกว่า ($\bar{X} = 4.18$, S.D.=0.708) รองลงมา แผนกมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.10$, S.D.=0.725) ท่านมีการทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี ($\bar{X} = 4.09$, S.D.=0.719) และสุดท้ายพนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.02$, S.D.=0.693) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านเวลาในการทำงาน

ด้านเวลาในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานการทำงาน	4.22	.677	มากที่สุด	2
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานและบริหารเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จก่อนกำหนดเวลา	4.08	.689	มาก	3
3. ท่านมีการวางแผนพัฒนาความสามารถของตนเองให้ทำงานได้รวดเร็วและชำนาญมากยิ่งขึ้น	4.27	.618	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	.573	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้านเวลาในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D.=0.573) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านมีการวางแผนพัฒนาความสามารถของตนเองให้ทำงาน ได้รวดเร็วและชำนาญมากยิ่งขึ้น มากกว่า ($\bar{X} = 4.27$, S.D.=0.618) รองลงมา ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานการทำงาน ($\bar{X} = 4.22$, S.D.=0.677) และสุดท้าย ท่านสามารถปฏิบัติงานและบริหารเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จก่อนกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.08$, S.D.=0.689) ตามลำดับ

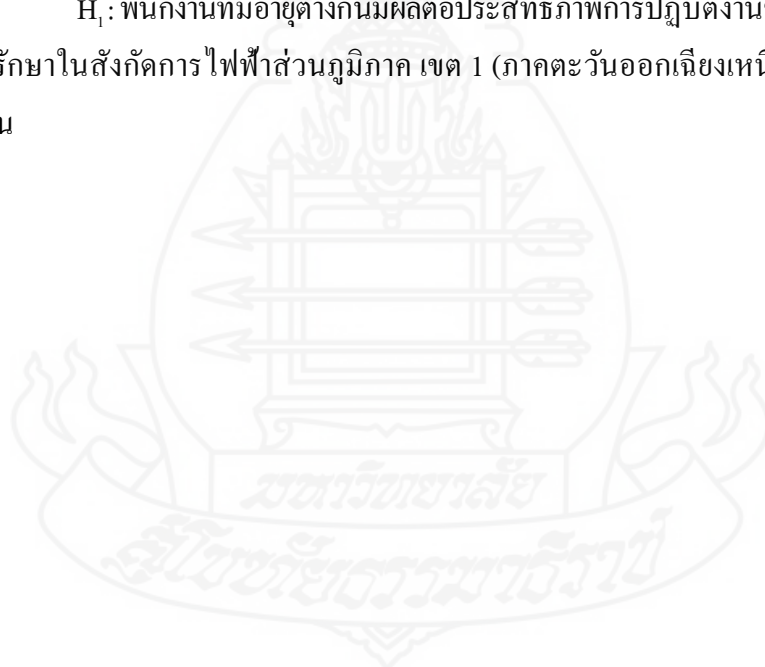
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. วิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี โดยวิเคราะห์ทางสถิติด้วย ANOVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.243	3	.414	1.726	.163
	ภายในกลุ่ม	43.194	180	.240		
	รวม	44.437	183			
1. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.973	3	.658	1.925	.127
	ภายในกลุ่ม	61.481	180	.342		
	รวม	63.454	183			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.529	3	.510	1.495	.217
	ภายในกลุ่ม	61.335	180	.341		
	รวม	62.864	183			
3. ด้านเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.677	3	.226	.683	.564
	ภายในกลุ่ม	59.459	180	.330		
	รวม	60.135	183			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .163 มากกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับ H_0 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.379	4	.845	3.683	.007*
	ภายในกลุ่ม	41.057	179	.229		
	รวม	44.437	183			
1. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.369	4	.842	2.509	.044*
	ภายในกลุ่ม	60.084	179	.336		
	รวม	63.454	183			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.366	4	1.591	5.042	.001*
	ภายในกลุ่ม	56.499	179	.316		
	รวม	62.864	183			
3. ด้านเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.053	4	.513	1.581	.181
	ภายในกลุ่ม	58.083	179	.324		
	รวม	60.135	183			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .007 น้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับ H_1 หมายความว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้



ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษาในด้านปริมาณงาน รายคู่ด้วยวิธี LSD

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	วุฒิการศึกษา				
		ม.3- ม.6	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.50	4.22	4.13	4.05	3.67
ม.3- ม.6	3.50	-	.722*	.634*	.553*	.167
ปวช.	4.22		-	.088	.169	.556
ปวส.	4.13			-	.081	.468
ปริญญาตรี	4.05				-	.387
สูงกว่าปริญญาตรี	3.67					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษาในด้านปริมาณงาน รายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ตัวแปรวุฒิการศึกษาจำนวน 3 คู่ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ได้แก่

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช. มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ม.3-ม.6 มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .722

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. มีค่าเฉลี่ย 4.13 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ม.3-ม.6 มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .634

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.05 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ม.3-ม.6 มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .553

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษากับด้านคุณภาพของงาน รายคู่ด้วยวิธี LSD

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	วุฒิการศึกษา				
		ม.3-ม.6	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ม.3-ม.6	3.29	-	.583	.927*	.807*	.375
ปวช.	3.88		-	.344	.223	.208
ปวส.	4.22			-	.120	.552*
ปริญญาตรี	4.10				-	.432
สูงกว่าปริญญาตรี	3.67					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามวุฒิการศึกษากับด้านคุณภาพของงาน รายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ตัวแปรวุฒิการศึกษาจำนวน 3 คู่ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ได้แก่

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ม.3-ม.6 มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .927

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ม.3-ม.6 มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .807

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ .552

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.078	7	.297	1.234	.287
	ภายในกลุ่ม	42.358	176	.241		
	รวม	44.437	183			
1. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.375	7	.482	1.412	.203
	ภายในกลุ่ม	60.079	176	.341		
	รวม	63.454	183			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.817	7	.688	2.086	.047*
	ภายในกลุ่ม	58.048	176	.330		
	รวม	62.864	183			
3. ด้านเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.298	7	.185	.555	.792
	ภายในกลุ่ม	58.838	176	.334		
	รวม	60.135	183			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .287 มากกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับ H_0 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านปริมาณงาน และด้านเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามตำแหน่งงานกับด้านคุณภาพของงาน รายคู่ด้วยวิธี LSD

ตำแหน่งงาน	(\bar{X})	ตำแหน่งงาน							
		1	2	3	4	5	6	7	8
พนักงานช่างระดับ 2	3.54	-	.510*	.703*	.523*	.577*	.845*	.208	.516
พนักงานช่างระดับ 3	4.05		-	.193	.014	.067	.335	.301	.006
พนักงานช่างระดับ 4	4.24			-	.179	.126	.142	.494*	.186
พนักงานช่างระดับ 5	4.07				-	.053	.321	.315	.007
พนักงานช่างระดับ 6	4.12					-	.268	.368	.061
พนักงานช่างระดับ 7	4.39						-	.636*	.329
วิศวกร	3.75							-	.308
อื่นๆ เช่น หัวหน้าแผนกและผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	4.06								-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- | | | |
|-----------------------|---|-----------------------|
| 1. พนักงานช่างระดับ 2 | 2. พนักงานช่างระดับ 3 | 3. พนักงานช่างระดับ 4 |
| 4. พนักงานช่างระดับ 5 | 5. พนักงานช่างระดับ 6 | 6. พนักงานช่างระดับ 7 |
| 7. วิศวกร | 8. อื่นๆ เช่น หัวหน้าแผนก และผู้ช่วยหัวหน้าแผนก | |

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.207	3	.069	.281	.839
	ภายในกลุ่ม	44.229	180	.246		
	รวม	44.437	183			
1. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	.352	3	.117	.335	.800
	ภายในกลุ่ม	63.101	180	.351		
	รวม	63.454	183			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.621	3	.207	.598	.617
	ภายในกลุ่ม	62.244	180	.346		
	รวม	62.864	183			
3. ด้านเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.068	3	.023	.068	.977
	ภายในกลุ่ม	60.068	180	.334		
	รวม	60.135	183			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .839 มากกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับ H_0 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้วยการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์แสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
SEE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าตัวแปร
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยที่ใช้การทดสอบสมมติฐานของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยต่อการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน			t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.989	.395		2.502	.013
1. ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	.338	.082	.303	4.117	.000*
2. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	.047	.069	.055	.678	.499
3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน	.192	.097	.161	1.991	.048*
4. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน	.072	.090	.067	.807	.421
5. ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	.102	.080	.118	1.271	.205

$R^2 = .282$, $F = 13.984$, $Sig = .000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ (Sig. เท่ากับ .000) และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน (Sig. เท่ากับ .048) และในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักคะแนนมาตรฐานของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ($\beta = .303$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน ($\beta = .161$) ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์แสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ($R^2 = .282$) หมายความว่า ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1

(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 28.2 ที่เหลืออีกร้อยละ 71.8 เป็นผล
 เนื่องจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
 ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 ด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1
 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .989 + 0.338X_1 + 0.047X_2 + 0.192X_3 + 0.072X_4 + 0.102X_5$$

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแผนก
 ปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
 จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
 ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแผนก
 ปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
 จังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยต่อการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน			t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.959	.371		2.586	.011
1. ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	.066	.077	.059	.851	.396
2. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	-.002	.065	-.002	-.024	.981
3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน	.191	.091	.160	2.107	.037*
4. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน	.254	.084	.235	3.024	.003*
5. ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	.251	.075	.292	3.333	.001*

$R^2 = .363$, $F = 20.268$, $Sig = .000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน (Sig. เท่ากับ .037) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน (Sig. เท่ากับ .003) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน (Sig. เท่ากับ .001) และในขณะที่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักคะแนนมาตรฐานของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ($\beta = .292$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า รองลงมา ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ($\beta = .235$) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน ($\beta = .160$) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ($R^2 = .363$) หมายความว่า ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 36.3 ที่เหลืออีกร้อยละ 63.7 เป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .959 + 0.066X_1 + -0.002X_2 + 0.191X_3 + 0.254X_4 + 0.251X_5$$

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยต่อการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพด้านเวลาในการทำงาน			t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.122	.391		2.874	.005
1. ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	.187	.081	.172	2.300	.023*
2. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	-.009	.068	-.011	-.130	.897
3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน	.404	.095	.347	4.238	.000*
4. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน	.214	.088	.203	2.425	.016*
5. ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	-.070	.079	-.083	-.879	.381

$R^2 = .261$, $F = 12.588$, $Sig = .000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ Sig. เท่ากับ .023 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน Sig. เท่ากับ .000 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน Sig. เท่ากับ .016 และในขณะที่ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักคะแนนมาตรฐานของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน ($\beta = .347$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มากกว่า รองลงมา ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ($\beta = .203$) ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ($\beta = .172$) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ($R^2 = .261$) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ มีอิทธิพล

ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 26.1 ที่เหลือ อีกร้อยละ 73.9 เป็นผลเนื่องมาจากปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.122 + 0.187X_1 + -0.009X_2 + 0.404X_3 + 0.214X_4 + -0.070X_5$$



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
- 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 338 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 184 คน วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย ANOVA และทดสอบสมมติฐานทางสถิติวิเคราะห์การพยากรณ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา มีข้อสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานในแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี เป็นเพศชายทั้งหมด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งลักษณะงานของ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาฯ มีลักษณะเป็นงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า จึงเป็นงานที่เหมาะสมกับเพศชาย

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 42.93 รองลงมา อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.04 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 และสุดท้ายอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.44 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 51.09 รองลงมา ระดับปวส. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และสุดท้าย ระดับม.3-ม.6 ปวช. และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานช่างระดับ 5 มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.17 รองลงมา พนักงานช่างระดับ 4 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 พนักงานช่างระดับ 3 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.48 พนักงานช่างระดับ 6 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33 อื่นๆ เช่น หัวหน้าแผนก และผู้ช่วยหัวหน้าแผนก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.06 พนักงานช่างระดับ 7 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 วิศวกร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 และสุดท้ายพนักงานช่างระดับ 2 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า หรือเท่ากับ 10 ปี มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 39.14 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3-6 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43

1. สรุปการวิจัย

1.1 ศึกษาระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านเวลาในการทำงานมากกว่า รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน และสุดท้ายด้านปริมาณงาน ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ด้านเวลาในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ท่านมีการวางแผนพัฒนาความสามารถของตนเองให้ทำงาน ได้รวดเร็วและชำนาญ มากยิ่งขึ้นมากกว่า รองลงมา ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานการทำงาน และสุดท้ายท่านสามารถปฏิบัติงานและบริหารเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ก่อนกำหนดเวลา ตามลำดับ

1.1.2 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญคุณภาพของงานที่ท่านดำเนินการ เป็นที่ยอมรับต่อลูกค้า หรือหน่วยงานภายนอก มากกว่า รองลงมา แผนกมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน ท่านมีการทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย และงานออกมามีคุณภาพดี และสุดท้ายพนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กร ได้กำหนดไว้ตามลำดับ

1.1.3 ด้านปริมาณงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ได้ดำเนินการครบถ้วนมากกว่า รองลงมา ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด และสุดท้าย ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ ตามลำดับ

1.2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พนักงานในแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี เป็นเพศชายทั้งหมด มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานช่างระดับ 5 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

1.3 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

1.3.1 สรุปปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงานมากกว่า รองลงมา ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสุดท้ายด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านพร้อมให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากกว่า รองลงมา ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ท่านได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทฯ เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน และสุดท้ายผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยเมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ ตามลำดับ

2) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญงานที่ท่านกำลังทำอยู่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะทำให้อานาคตดีขึ้นมากกว่า รองลงมา งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพ งานที่ท่านกำลังทำอยู่มีความเหมาะสม มีความรู้สึกชอบกับงานที่ทำ และสุดท้ายหน่วยงานได้ให้โอกาส อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้เพื่อนำมาพัฒนางานที่ทำให้มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

3) ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านได้ใช้ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาช่วยในการทำงานมากกว่า รองลงมา ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ ท่านเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี และสุดท้ายขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

4) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านได้รับขวัญกำลังใจที่ดีจากผู้บังคับบัญชาเสมอมากกว่า รองลงมา ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน และผู้บังคับขาดให้มีการสอบถามห่วงใยสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจอย่างสม่ำเสมอ และสุดท้ายหน่วยงานได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมสันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ ตามลำดับ

5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหน่วยงานได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอมากกว่า รองลงมา หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสุขอนามัยโดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ พื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป และสุดท้ายมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบเพียงพอต่อการทำงาน ตามลำดับ

1.3.2 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ด้วยการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 28.2 ($R^2 = .282$) ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ และ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .303 และ .161 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 36.3 ($R^2 = .363$) ได้แก่ ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน, ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .292, .235 และ .160 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 26.1 ($R^2 = .261$) ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน, ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน, และด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .347, .203 และ .172 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ทางสถิติด้วย ANOVA สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันได้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .163 มากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันได้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .007 น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันได้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .287 มากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .839 มากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้

1.1.1 ด้านเวลาในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านมีการวางแผนพัฒนาความสามารถของตนเองให้ทำงาน ได้รวดเร็วและชำนาญมากยิ่งขึ้นมากกว่า รองลงมา ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานการทำงาน และสุดท้ายท่านสามารถปฏิบัติงานและบริหารเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ก่อนกำหนดเวลา ตามลำดับ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีการวางแผนปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานด้วยตนเองให้ทำงานได้รวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพ ความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้นตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานการทำงาน ส่งผลให้คุณภาพของงานตรงตามเป้าหมายเป็นที่ยอมรับสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต

ในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับมาตรฐาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงาน มีความถูกต้องเรียบร้อยสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเด โลร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเนื่องจากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ และบริษัทมีมาตรฐานกำหนดการทำงานอย่างชัดเจน

1.1.2 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญคุณภาพของงานที่ดำเนินการ เป็นที่ยอมรับต่อลูกค้า หรือหน่วยงานภายนอกมากกว่า รองลงมา แผนกมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน มีการทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี และสุดท้ายสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน ส่งผลให้พนักงานทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพ คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กร ภายนอกพนักงานจึงทำงานได้อย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติภาส ชนะจิตต์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน โดยมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา มีการวางระบบการทำงานเป็นอย่างดี ทำให้การควบคุมการทำงานมีมาตรฐาน

1.1.3 ด้านปริมาณงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ได้ดำเนินการครบถ้วนมากกว่า รองลงมา ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย สามารถดำเนินให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด และสุดท้ายปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญขององค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานไว้เป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดีเมื่อเทียบกับมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ

1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้ เพราะพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานช่างระดับ 5 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี ซึ่งพนักงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านปริมาณงานเกี่ยวกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้ดำเนินการครบถ้วน มีความสามารถดำเนินให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนดมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติส่งผลให้คุณภาพของงานตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดีเป็นที่ยอมรับต่อลูกค้าหรือหน่วยงานภายนอก และตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญองค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานไว้เป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดีเมื่อเทียบกับมาตรฐานผลการปฏิบัติงาน ได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติภาส ชนะจิตต์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน โดยมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา มีการวางระบบการทำงานเป็นอย่างดี ทำให้การควบคุมการทำงานมีมาตรฐาน

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

1.3.1 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านพร้อมให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากกว่า รองลงมา ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ท่านได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทฯ

เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน และสุดท้ายผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยเมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ ตามลำดับ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน ($\beta = .347$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นเช่นนี้ เพราะพนักงานส่วนใหญ่พร้อมให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มากที่สุด พนักงานได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบอย่างเท่าเทียม ที่สำคัญผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีการยกย่องชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูล ร่วมทุกข์ร่วมสุขจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน ที่สำคัญผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาด้านการทำงานอย่างเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิตาสิกอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน เป็นความสำคัญระหว่างกัน แสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การพูดจาหรือการแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ดีต่อผู้อื่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดมิตรภาพที่ดีส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานร่วมกัน

1.3.2 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญงานที่ท่านกำลังทำอยู่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะทำให้อนาคตดีขึ้นมากกว่า รองลงมา งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพ งานที่ท่านกำลังทำอยู่มีความเหมาะสม มีความรู้สึกชอบกับงานที่ท่านทำ และสุดท้ายหน่วยงานได้ให้โอกาส อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้เพื่อนำมาพัฒนางานที่ท่านทำให้มีประสิทธิภาพตามลำดับ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน เป็นลักษณะงานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสมทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงาน มีการจัดการระบบการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่ สร้างโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ มีโอกาสพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ให้โอกาสพนักงานศึกษาต่อ ฝึกอบรม เพิ่มทักษะในการทำงาน การจัดสัมมนาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม

ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องเสมอ มีโอกาสได้พัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ทำให้รู้ดีว่าจะมีอนาคตที่ดีมีความรู้สึกรักชอบและสนุกกับงานที่ทำอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานที่ทำอยู่มีโอกาสนำพนักงานศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงาน

1.3.3 ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านได้ใช้ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาช่วยในการทำงานมากกว่า รองลงมา ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ ท่านเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และสุดท้ายขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ($\beta = .303$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้ เพราะพนักงานส่วนใหญ่ใช้ความรู้และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาช่วยในการทำงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ส่งผลต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้ดำเนินการครบถ้วน มีความสามารถดำเนินให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนดมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้กล่าวว่า พนักงานที่จะปฏิบัติงานต้องได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ทำงานจริง ควรมีความรู้และเข้าใจในงานที่จะทำเป็นอย่างดี และเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจในงานที่ดำเนินการที่พนักงานได้รับการฝึกอบรม ก่อนที่จะได้ลงมททำงานจริง มีความรู้ตามกฎระเบียบและมาตรฐานขององค์กรและงานที่ต้องทำ และเห็นความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ บริษัทควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงาน กฎระเบียบข้อกำหนดให้พนักงานทราบก่อนปฏิบัติงานจริง ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้ความสำคัญได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ลงมือ

ปฏิบัติงานจริง ทำให้มีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติอยู่ เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

1.3.4 ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญท่านได้รับขวัญกำลังใจที่ดีจากผู้บังคับบัญชาเสมอมากกว่า รองลงมา ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ และผู้บังคับขาดให้มีการสอบถามห่วงใยสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจอย่างสม่ำเสมอ และสุดท้ายหน่วยงานได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมสันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ ตามลำดับ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ($\beta = .292$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแผนกปฏิบัติการและบำรุง รักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นเช่นนี้ เพราะ พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญได้รับขวัญกำลังใจที่ดีจากผู้บังคับบัญชาเสมอ ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และผู้บังคับขาดสอบถามความห่วงใยสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตรงตามเป้าหมาย และงานออกมามีคุณภาพดีเป็นที่ยอมรับต่อลูกค้า หรือหน่วยงานภายนอก และตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโสโรจน์ (2548) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีขวัญดีมักเป็นคนที่มีความสามารถในการทำงาน ให้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร จะช่วยสร้างงานที่ดีมีคุณภาพ จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระเบียบวินัย และเต็มใจที่จะทำตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ มีสวัสดิการให้มากกว่าตามกฎหมายแรงงานกำหนด จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมสันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้ามีค่าตอบแทนและสวัสดิการสูง ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากที่สุด ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหน่วยงานได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ มากกว่า รองลงมา หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสุขอนามัยโดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ พื้นที่ที่ทำงานปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป และสุดท้ายมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบเพียงพอต่อการทำงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ สิริอร วิชชาวุธ (2548) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นลักษณะสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เทียบได้กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องทำงานโดยสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอจะทำงานได้ และจะทำให้งานนั้นไม่สำเร็จ และในทางกลับกันหากมีความรู้ในการทำงานแต่สภาพแวดล้อมไม่ดี เช่น แสงสว่างน้อย เสียงดังรบกวนตลอด หรืออากาศร้อน อาจทำให้ขาดสมาธิและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมากที่สุดเกี่ยวข้องกับการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตราย และควรมีเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสุขอนามัยโดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลลทา พิทักษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของพนักงานเป็นอันมาก การจัดการสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักก่อนามัยจะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจมีความสุขในการทำงาน

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

4.1.1 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ควรให้ความสำคัญในการยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานหรือผู้ใต้ผู้บังคับบัญชาทำงานจนประสบความสำเร็จ ควรส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญยุทธธรรมเสมอภาคเท่าเทียม ยึดถือกฎระเบียบของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับพนักงานทุกคน

4.1.2 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ควรให้โอกาสพนักงานได้เข้ารับการอบรม สัมมนา เพิ่มพูนความรู้เพื่อนำมาพัฒนางานที่ทำให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยมอบหมายที่มีความท้าทายเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความต้องการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรับรู้ถึงความมั่นคงและก้าวหน้ามีอนาคตดีขึ้นกับหน่วยงานแห่งนี้

4.1.3 ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนด้วยตนเอง เนื่องจาก พนักงานจะเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

4.1.4 ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ควรจัดกิจกรรมสันทนาการและกำหนดมีสถานที่พักผ่อนให้กับพนักงานรองรับอย่างเหมาะสม ผู้บริหารควรกำหนดให้มีค่าตอบแทนหรือเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับสมกับความรู้และความสามารถของพนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

4.1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ควรกำหนดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบเพียงพอต่อการทำงาน เพื่อป้องกันอันตรายส่วนบุคคลอย่างเพียงพอ ควรกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสุขอนามัยโดยตรงในเรื่องของน้ำดื่ม ความสะอาดของห้องสุขา เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีขึ้น

4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.2.1 ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาของผู้ใช้บริการไฟฟ้าเหตุเกิดกรณี ไฟฟ้าดับ สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

4.2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

4.2.3 ควรมีการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษาในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แมกกรองฟู๊ดส์ จำกัด.* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหมีสก้น (ไทยแลนด์) จำกัด.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ดวงใจ วุฒิประเสริฐ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กร บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน).* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่.* กรุงเทพมหานคร: ศรีภักดิ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.* (พิมพ์ครั้งที่ 11 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: ประชุมช่าง.
- ธานินทร์ สุทธิบุญชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- นวพรรษ จำรัสศรี. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2552). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์.* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2552). *ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท นิเด็คอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *การบริหารทางวิชาการ.* กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2549). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ (Leadership and Motivation).* กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักส์.
- พิมพ์ภา แซ่ฉั่ว. (2551). *ความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในงาน ความผูกพันในงาน และ ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดิดจังหวัดในเขตชายฝั่งทะเลอัน ดา มั่น.* (ภาคินพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- มลทา พิทักษ์. (2554). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2548). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ.* กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รายงานความยั่งยืนประจำปี (2560). *รายงานความยั่งยืนประจำปี 2560.* กองวางแผนวิสาหกิจ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ คณะกรรมการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- วรรณพล วรดิถก. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่.* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สโรชา สุนทรพถกษ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

- สิริอร วิชชาวุธ. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2545). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อักษร สวัสดิ์. (2542). *ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร*.
(ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) ไม่ได้ตีพิมพ์).
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, กรุงเทพมหานคร.
- Alderfer, Clayton P. (1969). *An empirical test of a new theory of human needs. Organizational
Behavior and Human Performance*. Retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/ERG_theory.
- Becker and Neuhauser. (1970). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier.
- Bloom, Engelhart, Furst, Hill, and Krathwohl. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives,
Handbook I: The Cognitive Domain*. New York: David McKay Co Inc.
- Davis Ralph. (1951). *Fundamentals to top management*. New York: Harper& Row.
- Flippo, E.B. (1967). *Principles of Personnel management*. New York: McGraw-Hill.
- Gilmer V. H. (1967). *Applied Psychology : Problem in Living And Work*. New York, McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard, Synderman & Barbara. (1959). *The Motivation to work*.
New York: Wiley.
- Hoy and Miskel. (1991). *Educational administration: Theory-research-practice (4th ed)*.
Singapore: Mcgraw-Hill,Inc.
- Peterson and Plowman. (1953). *Business Organization and Management. (3rd ed.)*. Ill: Irvin.
- Tosi, Henry L. (1975). *Theories of organization*. Chicago, Ill.: St. Clair.
- Weber, Max. (1974). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free
Press and Falcon's Win Press 1974.
- Yamane T. (1967). *Statistics : An introductori analysis (2nd ed.)* New.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

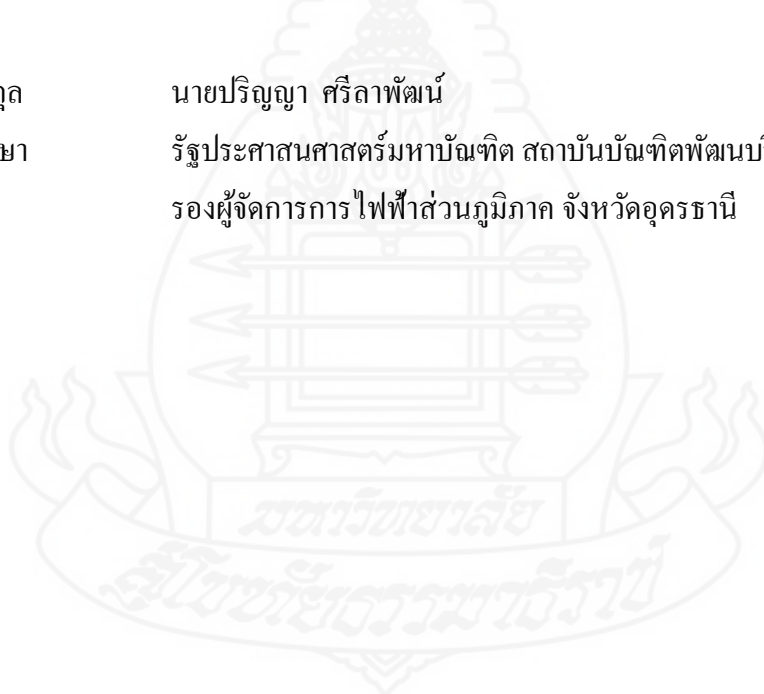
สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

- | | |
|----------------|--|
| 1) ชื่อ - สกุล | ว่าที่ร้อยตรี ดร.กฤษพัฒน์ ชาณุกิจ |
| วุฒิการศึกษา | DBA (Doctor of Business Administration), Victoria University, Australia
MAA (Master of Arts Administration), Central Queensland University, Australia |
| ตำแหน่ง | วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |
| 2) ชื่อ - สกุล | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งตะวัน บุรณพนาภานต์ |
| วุฒิการศึกษา | ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต |
| ตำแหน่ง | อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี |
| 3) ชื่อ - สกุล | นายปริญญา ศรีลาพัฒน์ |
| วุฒิการศึกษา | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) |
| ตำแหน่ง | รองผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี |



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค่าน้ำอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด แบบสอบถามฉบับนี้
แบ่งเป็น 3 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกปฏิบัติการ
และบำรุงรักษา

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

3. วุฒิการศึกษา

ม.6 หรือ ปวช.

ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ตำแหน่งงาน

พนักงานช่างระดับ 3

พนักงานช่างระดับ 3

พนักงานช่างระดับ 4

พนักงานช่างระดับ 5

พนักงานช่างระดับ 6

พนักงานช่างระดับ 7

วิศวกร

อื่นๆ

5. ท่านมีประสบการณ์การทำงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนกี่ปี

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

3 - 6 ปี

7 - 9 ปี

มากกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

- (1) ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ
- (2) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
- (3) ความสัมพันธ์กับบุคคลที่ทำงาน
- (4) ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
- (5) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดตามระดับ
ความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
(1) ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ					
1. ท่านได้ใช้ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาช่วยในการทำงาน					
2. ท่านมีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติ หรือมาตรฐานของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่					
3. ท่านมีความเข้าใจและมองเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่					
4. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
5. ท่านเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานและไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน					
6. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติส่วนใหญ่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
(2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. พื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงาน ได้จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงรบกวนจนก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน					
2. พื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป ไม่มีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย หรือสารปนเปื้อนอยู่ในอากาศ					
3. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนที่รับผิดชอบ มีคุณภาพและเพียงพอต่อการทำงาน					
4. หน่วยงาน ได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ					
5. หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสุขอนามัยโดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ					
(3) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน					
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร					
2. ท่านได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และผู้บริหารเสมอ					
3. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และผู้บริหาร					
4. ท่านได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และผู้บริหารเสมอ ในเวลาที่มีปัญหา					
5. ท่านได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทฯ เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
(4) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน					
1. งานที่ท่านกำลังทำอยู่มีความเหมาะสม และทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะทำให้ออกผลดีขึ้น มีความรู้สึกรักชอบกับงานที่ท่านทำ					
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงานมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา					
3. ท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและมีคำสั่งการปฏิบัติงานที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น					
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า					
5. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
6. หน่วยงาน ได้ให้โอกาส อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อนำมาพัฒนางานที่ทำให้มีประสิทธิภาพ					
(5) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน					
1. ท่านมีความผูกพันกับหน่วยงาน พร้อมที่จะเสียสละทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านได้รับขวัญกำลังใจที่ดีจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
3. ผู้บังคับขาได้มีการสอบถามห่วงใยสุขภาพด้านร่างกาย และจิตใจอย่างสม่ำเสมอ					
4. ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน					
5. หน่วยงานได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมสันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

- (1) ด้านปริมาณงาน
- (2) ด้านคุณภาพของงาน
- (3) ด้านเวลาในการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
(1) ด้านปริมาณงาน					
1. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่าน มีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ					
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย สามารถ ดำเนินให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด					
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายได้ดำเนินการครบถ้วน					
4. ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
(2) คุณภาพงาน					
1. แผนกมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน					
2. พนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ที่องค์กรได้กำหนดไว้					
3. ท่านมีการทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย และงานออกมามีคุณภาพดี					
4. คุณภาพของงานที่ท่านดำเนินการ เป็นที่ยอมรับ ต่อลูกค้า หรือหน่วยงานภายนอก					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
(3) ด้านเวลาในการทำงาน					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานการทำงาน					
3. ท่านทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และงานมีความเรียบร้อย					
4. หากงานที่ได้รับมอบหมายมีปัญหาอุปสรรคไม่แล้วเสร็จ ตามกำหนด ท่านแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาให้ทราบก่อน					

ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาในการกรอกแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (R)			ผลรวมการให้ค่าคะแนน ของผู้เชี่ยวชาญ/จำนวน ทั้งหมด ($\sum R$)	ค่า IOC	ผลดัชนี ความสอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	0	+1	+1	2÷3	0.67	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	0	+1	2÷3	0.67	สอดคล้อง
ส่วนที่ 2 : ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี						
1) ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
3) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (R)			ผลรวมการให้ค่าคะแนน ของผู้เชี่ยวชาญ/จำนวน ทั้งหมด ($\sum R$)	ค่า IOC	ผลคั่น ความสอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
5) ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 3 : ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของแผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี						
1) ด้านปริมาณ						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
2) คุณภาพงาน						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
3) ด้านเวลาในการทำงาน						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3÷3	1	สอดคล้อง
ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 98.25 %						

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายไชย์พิชิต โป๊ะประนม
วัน เดือน ปีเกิด	27 ธันวาคม 2518
สถานที่เกิด	-
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมไฟฟ้ากำลัง) มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกควบคุมการจ่ายไฟ กองปฏิบัติการฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

